شکاری، محمدرضا؛ کوهی رستمی، منصور (۱۳۹۹). شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۲)، ۲۹۶-۲۷۱. DOI: 10.22067/infosci.2021.23718.0

شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

محمدرضا شکاری[1]، منصور کوهی رستمی[2]

تاریخ دریافت: ۹۷/۷/۸ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱/۱۰ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: کتابداران کتابخانه‌های عمومی درصددند تا اطلاعات گوناگون را به‌طور مفید و مؤثر به طیف عظیمی از مردم ارائه دهند. به دلیل لزوم ارتباط میان کتابداران با انبوه اعضای بالقوه و بالفعل، پرداختن به مسئله مهارت‌های ارتباطی بیش‌ازپیش اهمیت پیدا می‌کند. لذا هدف پژوهش حاضر تحلیل راهبردی عوامل و موانع مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان می‌باشد.

روش‌شناسی: این پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت و نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی است که با کاربرد مدل SWOT به انجام رسیده است. جامعه پژوهش شامل تمامی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به تعداد ۳۸۱ نفر است که پس از توزیع پرسش‌نامه، تعداد ۲۷۷ مورد عودت داده شد. ابزار مورد استفاده، پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای است که با مطالعه پیشینه و ادبیات موضوع طراحی شده است. برای تحلیل یافته‌ها از روش‌های مختلف آمار توصیفی استفاده شده است.

یافته‌ها: این پژوهش نتایجی را در ۷ بعد از عوامل درونی شامل پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی، به‌عنوان نقاط قوت و ضعف کاربست مهارت‌های ارتباطی؛ و ۵ بعد از عوامل بیرونی شامل اجتماع و محیط، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء، به‌عنوان فرصت‌ها و تهدیدهای کاربست مهارت‌های ارتباطی که کتابداران برای کاربست مهارت‌های ارتباطی با آن مواجه هستند ارائه می‌دهد. از مجموع ۳۶ مؤلفه‌ای که در ۷ بُعد از عوامل درونی، به‌عنوان نقاط قوت و ضعف، مورد بررسی قرار گرفت، ۶ نقطه قوت و ۸ نقطه ضعف مشاهده، و ۲۲ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۹۸۶ به‌دست می‌آید. همچنین از ۲۱ عامل مورد بررسی در ۵ بعد از عوامل بیرونی، با ۲ فرصت مواجه، و با ۱۵ تهدید روبه‌رو هستند و ۴ عامل دیگر نیز وضعیت

۱ . دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، رئیس کتابخانه مرکزی استان خوزستان، shekari.scu@gmail.com
۲ . استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران، m.rostami@scu.ac.ir

متوسطی را دارا هستند و میانگین ۲/۲۹۶ برای عوامل بیرونی به‌دست آمد.
نتیجه: نتایج نشان می‌دهد که وضعیت مهارت‌های ارتباطی در میان مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در وضعیت «نسبتاً مطلوبی» قرار دارد. لذا شایسته است تا با استفاده از نقاط قوت، نقاط ضعف پوشش داده شود و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، بر تهدیدها غلبه نمود. در این راستا، لذا مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی باید با برگزاری دوره‌های آموزشیِ حضوری و مجازی، تدوین برنامه‌های آموزشی مستمر، تنظیم نظام‌نامه ارتقاء بر اساس مهارت‌های ارتباطی، در کنار اقناع‌سازی کتابداران با بهبود وضعیت حقوق و مزایا، درصدد افزایش مهارت‌های ارتباطی آن‌ها برآیند تا در ادامه بتوان شاهد رشد کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی باشیم.
کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، استان خوزستان، SWOT، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را باید یکی از مراکزی دانست که اطلاعات را به‌طور مفید و مؤثر به طیف عظیمی از مردم ارائه می‌دهد. از آنجایی که شاید بتوان گفت کتابخانه‌ها دارای سطح بالای تعامل بین کتابداران با کاربرانِ کتابخانه هستند، پرداختن به مسئله مهارت‌های ارتباطیِ کتابداران بیش‌ازپیش اهمیت پیدا می‌کند. کتابخانه‌ها نیازمند کتابدارانی توانمند هستند که رسالت ارائه خدمات هر چه بهتر به جامعه استفاده‌کننده خود را بر عهده گیرند (حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵). کتابداران علاوه بر کتابدار بودن باید یک پژوهشگر، مشاور، مدیر، ارزیاب و یک طراح خوب باشند؛ به‌نوعی فردی همه‌کاره که باید تمام ویژگی‌های خوب و مهارت بالایی در برقراری ارتباط با سایرین را دارا باشد (Freet & Marcinek, 2005).

برای داشتن خدمات کتابخانه‌ای مناسب می‌توان سه عنصر فضای خوب (ساختمان و تجهیزات مناسب)، مجموعه خوب (مجموعه‌سازی صحیح) و کتابدار خوب (به‌کارگرفتن مهارت‌های ارتباطی) را نام برد. مهارت‌های ارتباطی را می‌توان به چهار دسته فنون ارتباط در تماس‌های حضوری (ارتباط غیرکلامی یا زبان بدن و ارتباط کلامی)، فنون ارتباط در تماس‌های تلفنی، فنون اداره کردن موقعیت‌های دشوار و فنون ارتباط کتبی تقسیم کرد. ارتباطات غیرکلامی یا زبان بدن نیز شامل حلقه‌هایی همچون ظاهر و لباس، حرکات و رفتار، تماس‌های چشمی، تن و آهنگ صدا و ... است (افشار، ۱۳۹۷، ص ۹). در طول یک ارتباط صحیح و مؤثر، مراجعه‌کننده باید بتواند قادر به ابراز و بیان اطلاعات مورد نیاز خود باشد. به‌دنبال آن، کتابداران هم باید بتوانند خواسته‌های مراجعه‌کنندگان و نگرش آنان را درک کنند و برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی‌شان تلاش کنند. در این بین، مشکلات موجود در برقراری ارتباط، می‌تواند موفقیت ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کتابداران می‌بایست به این امر توجه داشته باشند که هدف آنان خدمت به مراجعه‌کنندگان است. لذا اگر با روش مراجع‌محوری کار خود را پیش ببرند، می‌توان انتظار داشت که در نهایت رضایت کافی

مراجعه‌کنندگان را برآورده نمایند. رابطه مطلوب کتابدار با مراجعه‌کننده یکی از عوامل مهم و مؤثر در ارائه خدمات با کیفیت و مؤثر است. شناسایی عواملی که مانع برقراری ارتباط مؤثر بین کتابدار و مراجعه‌کننده می‌شود این امکان را فراهم می‌کند که اقدامات لازم و ضروری جهت تعدیل موانع، به نحو بهتری انجام شود. لذا در این شرایط، شناخت عوامل و موانع برقراری این ارتباط، لازم و ضروری می‌نماید. از این‌رو، پژوهش حاضر این عوامل را در ۱۲ بعد تقسیم‌بندی و در دو دسته کلی عوامل درونی و بیرونی قرار می‌دهد.

از جمله ابزارهای مورد استفاده جهت مدیریت راهبردی سازمان‌ها مدل تحلیل سوات[1] است. مدل سوات، تحلیل منظمی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف درون سازمان‌ها، و فرصت‌ها و تهدیدهای بیرون هر سازمان است که قادر به ارائه و تدوین یک راهبرد برای تطابق و تعامل بین این عوامل است. دیوید[2] (۱۳۹۲، ص ۳۵) معتقد است نقاط قوت و ضعف در زمره فعالیت‌های درون‌سازمانی و قابل کنترل قرار می‌گیرد و ممکن است سازمان آن‌را به نحوی ایده‌آل و یا به شکلی ضعیف انجام دهد. از سوی دیگر، فرصت‌ها و تهدیدها خارج از کنترل یک سازمان بوده و از این‌رو به عوامل خارجی یا برون‌سازمانی تعبیر می‌شوند.

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف داخلی و خارجی نشان می‌دهد که بیشترین حجم مطالعات موجود، رفتارها و مهارت‌های ارتباطی را با متغیرهای گوناگونی، از جمله متغیرهای روان‌شناختی (پژوهش‌های Gottman & Levens, 2007؛ شیخ‌الاسلامی، اسدالهی و محمدی، ۱۳۹۶)؛ سنجش و مقایسه با متغیرهای مدیریتی و سازمانی (Kamble, 2011؛ مستحفظیان و طاهری، ۱۳۹۴)؛ سنجش مهارت‌های ارتباطی یک قشر خاص (Aamir Khan & Wisal, 2012؛ وهابی، وهابی، صیادی و روشنی، ۱۳۹۵) بررسی کرده‌اند. همچنین پژوهش‌های متعددی (شجاعیان، شجاعی و قاسمی، ۱۳۹۶) به مطالعه رفتارها و مهارت‌های ارتباطی در حوزه پرستاری و پزشکی پرداخته‌اند. در ادامه، برخی از مرتبط‌ترین پژوهش‌های انجام‌یافته در زمینه رفتارهای ارتباطی کتابداران ارائه می‌شود.

دورانس[3] (۱۹۹۵) در پژوهش خود با موضوع بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات مرجع به این نتیجه دست یافت که رفتارهایی مانند دسترس‌پذیر بودن کتابدار، به‌کارگیری مناسب سؤالات عمومی، داشتن مهارت گوش دادن فعال، و علاقه کتابدار به تأمین نیازهای اطلاعاتی در موفقیت خدمات مرجع مؤثر است.

در پژوهشی که توسط دیوریس و رادکوویچ[4] (۱۹۹۷) خصوصیات و ویژگی‌های کتابداران مرجع

1. SWOT
2. David
3. Durrance
4. Devries & Rodkewich

ماهر در عصر جدید مورد بررسی قرار گرفت. آنان دریافتند که عواملی از جمله دسترس‌پذیری، کنجکاوی، همدلی، رعایت بی‌طرفی، پیگیری، وجود روحیه رقابتی در پاسخ‌گویی به سؤالات، برخورداری از الگوهای تفکر منطقی و درک شهودی در موفقیت و برقراری ارتباط مؤثرند.

گوشین‌ـبودو و مکنیش[1] (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای با عنوان «مقایسه جنبه‌های مثبت و منفی: مهارت‌های حرفه‌ای کتابداران و توسعه» به شناسایی تأثیر محیط توسعه‌یافته یا در حال توسعه کشورها بر مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران حرفه‌ای پرداختند. یافته‌ها نشان داد که در کشورهای توسعه‌یافته، سطح رضایت کلی از مهارت‌های کلیدی به این ترتیب است: مهارت‌های ارتباطی، تعهد، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و در پایان، مهارت‌های فناوری اطلاعات. در حالی که در کشورهای در حال توسعه، ابتدا تعهد و سپس مهارت‌های ارتباطی و سپس دانش موضوعی و تحصیل دارای بالاترین میزان رضایت بوده‌اند و این امر نشان از اهمیت و ضرورت بالای فراگیری مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران داشته است.

برودی‌ـپرستون، فلیک و مارشال[2] (۲۰۰۶) به بررسی نحوه ایجاد روابط بهتر با مراجعان در کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای مالت و انگلیس پرداختند و به این نتیجه رسیدند که برای برقراری صحیح مدیریت ارتباط با مشتری[3] و همکاری فعالانه با اعضا، نیازمند به‌کارگیری استراتژی‌های ارتباطی خوب در میان کتابداران است و رواج این روابط می‌تواند بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تأثیر به‌سزایی داشته باشد.

هوآ[4] (۲۰۱۱) طی پژوهشی به سنجش مهارت‌های ارتباط کلامی پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که بخش عمده‌ای از شکایت‌های واصله به کتابخانه به دلیل برقرار نشدن ارتباط مناسب بین کتابدار و مراجعه کننده است. به همین دلیل، در این پژوهش استفاده از مهارت‌های ارتباط کلامی در خدمات کتابخانه‌ـها توصیه می‌شود.

نتایج مطالعه کاکرمن‌ـایلدیز[5] (۲۰۱۲) با موضوع مهارت‌های ارتباطی در مدیران کتابخانه حاکی از بود که وجود روابط مؤثر بین کتابدار و مدیر باعث بهبود خدمات و ارتقای کتابخانه و رضایت مراجعه‌کنندگان می‌شود.

چاونر و اولیور[6] (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برای

1. Gosin-Boodoo & McNish
2. Broady-Preston, Felice & Marshall
3. Customer Relationship Management (CRM)
4. Hua
5. Kakirman-Yildiz
6. Chawner & Oliver

کتابداران مرجع دانشگاهی در راستای انجام وظایف جاری و آینده خود پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کتابداران در ارائه خدمت به مراجعه‌کنندگان نه‌تنها نیاز است که مهارت‌های سنتی را بدانند، بلکه لازم است تا مهارت‌های مشتری‌مداری، فناورانه و آموزشی را نیز کسب کنند.

از سوی دیگر، در نتایج مطالعه کتلهویلوی و مولاتدی[1] (۲۰۱۵) که به ارزیابی خدمات کارکنان مرجع دانشگاه بوتسوانا پرداخته بودند مشخص شد که کتابداران، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی را یکی از ضروری‌ترین مهارت‌ها برای انجام خدماتِ مرجع کنونی و آینده می‌دانند.

هاشمی‌بنجار، اربابی‌سرجو، سلامی و بریری[2] (۲۰۱۶) به بررسی تأثیر ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مراجعین کتابخانه‌های عمومی جنوب شرق ایران پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن بود که سطح آموزش و جنسیت مراجعان نمی‌تواند بر وضعیت ارتباطات غیرکلامی تأثیرگذار باشد. از سوی دیگر، نتایج نشان داد که رابطه مثبتی بین ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مخاطبان کتابخانه‌ها وجود دارد.

بامبائیرو و شکرپور[3] (۲۰۱۷) به بررسی تأثیر ارتباطات غیرکلامی اساتید بر موفقیت در تدریس پرداختند و به این نتیجه دست رسیدند که رابطه معناداری بین کیفیت، میزان و روش استفاده از ارتباط غیرکلامی توسط اساتید به هنگام تدریس وجود دارد.

افخمی، تجعفری، نوکاریزی و اصغری نکاح[4] (۲۰۱۹) وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و عوامل مؤثر در کتابخانه‌های عمومی را مورد سنجش قرار دادند و دریافتند که میانگین مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از سطح مطلوب پایین‌تر است و وضعیت مهارت‌های کلامی نیز ضعیف‌تر از مهارت‌های غیرکلامی است. یافته دیگر این بود که بین میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی کتابداران از نظر مشخصات جمعیت‌شناختی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

همسو با پژوهش‌های خارجی، موضوع مهارت‌های ارتباطی کتابداران در پژوهش‌های داخلی نیز مورد توجه قرار گرفته است. از جمله، امینی (۱۳۸۹) در پژوهشی در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت و به این نتیجه رسید که کتابداران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی، از نظر میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در سطح مناسبی قرار دارند.

---

1. Ketlhoilwe & Molatedi
2. Hashemi Bonjar, Arbabisarjou, Salami & Boryri
3. Bambaeeroo & Shokrpour
4. Afkhami, Tajafari, Nowkarizi & Asghari Nekah

اشرفی‌ریزی، امرایی، پاپی، بهرامی و سموعی (۱۳۹۱) به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کتابداران از مهارت‌های ارتباطی نسبتاً مطلوبی برخوردارند و ارتباط معنی‌داری بین مؤلفه‌های قاطعیت و بینش با جنسیت، و نیز بین عواطف با سن و مدرک تحصیلی وجود دارد.

نتایج پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) نشان داد که میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی، هم توسط دانشجویان و هم کتابداران، در سطح متوسط بوده است.

رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) پس از سنجش میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی دریافتند که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران به ترتیب عوامل سازمانی، محیطی، فردی و فرهنگی است. همچنین بین متغیرهای تحصیلات و تجربه کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که بین هیچ‌کدام از مؤلفه‌های مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران را بر کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی مورد سنجش قرار دادند. نتایج حاکی از آن بود که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها (شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بهمنی چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷) به تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها پرداختند. یافته‌ها بیانگر تأثیر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر ارتباطات بین فردی و راهبردهای مدیریت تعارض است. همچنین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر راهبردهای مدیریت تعارض تأثیر معناداری دارند.

ملک‌محمدی و حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷) به بررسی مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان پرداختند. نتایج نشان داد که این مهارت‌ها از دیدگاه دانشجویان در وضعیت مناسبی قرار دارند و می‌توان گفت که کتابداران از مهارت‌های ارتباط غیرکلامی قوی برخوردار هستند.

با مطالعه و بررسی پیشینه مطالعات انجام‌گرفته می‌توان نتیجه گرفت که پژوهش‌های زیادی در حوزه مهارت‌های ارتباطی کتابداران انجام نگرفته است، و پژوهش‌های موجود نیز به نقش مهارت‌های غیرکلامی تأکید به‌سزایی کرده‌اند. مرور نوشتارها و پیشینه پژوهش در حوزه خاص مهارت‌های ارتباطیِ کتابداران نشان می‌دهد که با وجود اهمیت بالا و نقش تعیین‌کننده آن در کتابخانه‌ها، و به‌خصوص در کتابخانه‌های عمومی، و علی‌رغم ویژگی‌های خاصی که این نوع از کتابخانه‌ها دارند و با مراجعه‌کنندگانی که از طیف‌ها و قشرهای مختلف مردم مواجه می‌شوند، کمتر به این مهم توجه شده است، و این امر می‌تواند فقر پژوهش در این حوزه و نیاز به توجه بیشتر به آن‌را نمایان سازد.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. در این راستا، پژوهش حاضر دارای اهداف فرعی زیر است:

۱) شناسایی عوامل درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) موجود در مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با مخاطب، در ابعاد ۷ گانه پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی؛

۲) شناسایی عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با مخاطب، در ابعاد ۵ گانه اجتماع و محیط، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء.

پرسش‌های پژوهش

۱) «نقاط قوت» و «نقاط ضعف» موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی توسط مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان کدامند؟

۲) «فرصت‌ها» و «تهدیدها»ی پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی، و به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی بود که با کاربرد مدل سوات به انجام رسید. واژه سوات (SWOT[1]) از کنار هم قرار دادن حروف اول چهار کلمه نقاط قوت (Strengths)، نقاط ضعف (Weaknesses)، فرصت‌ها (Opportunities) و تهدیدها (Threats) ساخته شده است. این مدل به ما کمک می‌کند تا به نقاط قوت و ضعف خودمان پی ببریم، فرصت‌های پیش روی خودمان را بشناسیم و تهدیدهای احتمالی را به شیوه مؤثری مدیریت کنیم. جامعه پژوهش حاضر شامل مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به تعداد ۳۸۱ نفر می‌باشد. از آنجایی که این پژوهش به‌صورت سرشماری انجام یافته است، ابزار پژوهش در میان تمامی افراد جامعه مورد مطالعه توزیع شد که از این تعداد، ۲۷۷ مورد از پرسش‌نامه‌ها معادل ۷۲/۷ درصد عودت داده شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای بود که با مطالعه مبانی نظری، پیشینه پژوهش و تلفیق پرسش‌نامه‌های مختلف این پژوهش‌ها (که در بخش پیشینه تشریح شدند)، و منطبق با وضعیت و شرایط حاکم در کتابخانه‌های عمومی طراحی شد. این پرسش‌نامه در دو بعد «عوامل درونی» شامل ۷ مؤلفه (پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی) و «عوامل بیرونی» شامل ۵ مؤلفه (اجتماع و محیط، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء) بر مبنای طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم شد. جهت اطمینان از روایی پرسش‌نامه به اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی و صاحب‌نظران حوزه کتابخانه‌های عمومی رجوع شد و پس از جمع‌آوری نظرات و جرح‌وتعدیل و اعمال نظرات مختلف، پرسش‌نامه نهایی تنظیم شد. برای سنجش پایایی آن، پس از توزیع میان یک جامعه ۳۰ نفره، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۲ اندازه‌گیری شد که نشان از پایایی بالای پرسش‌نامه است. توزیع پرسش‌نامه‌ها به‌صورت الکترونیکی انجام گرفت. به این صورت که ابتدا پرسش‌نامه در محیط Google Drive طراحی و سپس لینک آن از طریق پست الکترونیکی برای جامعه مورد بررسی ارسال شد. در نهایت برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری اس.پی.اس.اس[2] نسخه ۲۲، و روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) استفاده شد.

جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و قضاوت در مورد مطلوبیت سطوح، از طیف استاندارد ارزیابی حجازی،

1. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)
2. SPSS

بازرگان و اسحاقی (۱۳۸۷، ص ۱۲۶–۱۲۸) استفاده شد. طیفِ این سطح مطلوبیت بر اساس حداکثر و حداقل ارزش عددی مربوط به گزینه‌های سؤال نشانگر ساخته می‌شود. در این طیف چنانچه از طیف لیکرت پنج گزینه‌ای استفاده شود، اگر میانگین مؤلفه‌های مورد نظر بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد وضعیت نامطلوب (در این پژوهش به‌عنوان نقاط ضعف و تهدیدها)، چنانچه این میانگین بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ باشد وضعیت نسبتاً مطلوب، و چنانچه این میانگین بین ۳/۶۶ تا ۵ باشد، وضعیت مؤلفه‌های مورد بررسی مطلوب (به‌عنوان نقاط قوت و فرصت‌ها) ارزیابی می‌شود.

یافته‌ها

پیش از پرداختن به تجزیه‌وتحلیل نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، مرور مشخصات جمعیت‌شناختی جامعه مورد مطالعه را از نظر می‌گذرانیم (جدول ۱).

جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی

		فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۷۴	۲۶/۷
	مرد	۲۰۳	۷۳/۳
تحصیلات	دیپلم	۵	۱/۸
	کاردانی	۳۰	۱۰/۸
	کارشناسی	۱۵۲	۵۴/۸
	کارشناسی ارشد	۸۷	۳۱/۵
	دکترا	۳	۱/۱
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۸۰	۳۰/۷
	۶–۱۰ سال	۸۵	۲۸/۹
	۱۱–۱۵ سال	۴۷	۱۷
	۱۶–۲۰ سال	۴۱	۱۴/۸
	۲۱ سال و بالاتر	۲۴	۸/۷
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۳۶	۴۹/۱
	زبان و ادبیات فارسی	۴۰	۱۴/۴

	کامپیوتر	۳۰	۱۰/۸
	الهیات و معارف اسلامی	۲۲	۷/۲
	تاریخ	۱۸	۶/۵
	سایر	۳۱	۱۲

در پژوهش حاضر، برای جلوگیری از اطاله کلام، در پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش و بحث و نتیجه‌گیری، به هر دو گروه مدیران و کتابداران، لفظ «کتابداران» اطلاق می‌شود.

پرسش ۱. نقاط قوت و نقاط ضعف موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی توسط مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان کدامند؟

در راستای پاسخ‌گویی به این پرسش، لازم است تا به تحلیل عوامل درونی مؤثر در کاربست مهارت‌های ارتباطی به شرح زیر پرداخته شود.

۱-پذیرش و اعتماد

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، گروه «پذیرش و اعتماد» دارای ۴ عامل است که از این تعداد، ۲ عامل در سطح مطلوب و ۲ عامل از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردارند. نقاط قوت موجود علاوه بر مشاور امین بودن کتابداران جهت ارتقای مطالعه مفید، مورد اعتماد و اطمینان بودن آنان برای دسترسی اطلاعات توسط مخاطب می‌باشند. میانگین گروه «پذیرش و اعتماد» با ۳/۲۴ در وضعیت نسبتاً مطلوبی گزارش می‌شود.

جدول ۲. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «پذیرش و اعتماد»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	برای دسترسی به اطلاعات، کتابدار فردی مناسب و مورد اعتماد است.	۳/۷۳	مطلوب
۲	مخاطب، کتابدار را به‌عنوان مشاوری امین در جهت ارتقای مطالعه مفید می‌داند.	۳/۷	مطلوب
۳	کتابدار برای کاهش فشار عصبی و نگرانی مخاطب، از شوخ‌طبعی استفاده می‌کند. جملاتی برای آشنایی استفاده می‌کند.	۳/۱۴	نسبتاً مطلوب
۴	مکان و میزی که در اختیار کتابدار وجود دارد به‌گونه‌ای است که مخاطب تشخیص می‌دهد کتابدار آماده کمک و پاسخگویی به او است.	۲/۳۸	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۲۴	نسبتاً مطلوب

۲-ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن

جدول ۳ به دومین گروه از عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی یعنی «ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن» پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در این گروه ۱ نقطه قوت، ۱ نقطه ضعف و در عین‌حال ۴ عامل در وضعیت میانه قرار دارد. قدرت و آرامش کتابدار در رویارویی با شرایط استرس‌زا به‌عنوان نقطه قوت و عدم استفاده کتابدار از حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب در هنگام برقراری ارتباط با مخاطب به‌عنوان نقطه ضعف معرفی شده است. میانگین به‌دست‌آمده از این گروه از عوامل با عدد ۳/۱۶ نشان از وضعیت نسبتاً مطلوب آن دارد.

جدول ۳. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «مهارت‌های ارتباطی و زبان بدن»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	در شرایطی که میزان استرس وارده از جانب مخاطب زیاد باشد، کتابدار می‌تواند آرام بماند.	۳/۸۳	مطلوب
۲	کتابدار با تغییراتی که به آهنگ صدای خود می‌دهد مخاطب را متوجه منظور خود می‌کند.	۳/۳۹	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار با مخاطب تماس چشمی برقرار می‌کند.	۳/۲۵	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار با خوش‌رویی و خوش‌خلقی با مخاطب برخورد می‌کند.	۳/۲۲	نسبتاً مطلوب
۵	کتابدار دارای مهارت گوش دادن فعال است.	۳/۱۷	نسبتاً مطلوب
۶	کتابدار از حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب استفاده می‌کند.	۲/۰۹	نامطلوب
مجموع		۳/۱۶	نسبتاً مطلوب

۳-ویژگی‌های شغلی

با توجه به جدول ۴، نتایج پژوهش با داشتن ۲ نقطه ضعف و ۳ عامل در وضعیت بینابین در گروه «ویژگی‌های شغلی»، گویای وضعیت و شرایط نسبتاً مطلوبی است. کتابدار در محیط کار پرانرژی نیست و خستگی‌های جسمی و روحی دارد و از اطلاعات و مهارت‌های مختلف ارتباطی بهره نمی‌گیرد. کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در این گروه از عوامل درونی از مهارت‌های ارتباطی کتابدارانشان، با میانگین ۲/۶۳ شرایط نسبتاً مطلوبی را دارا می‌باشند.

جدول ۴. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «ویژگی‌های شغلی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار به کارهای روزانه خود علاقه‌مند است.	۳/۲۷	نسبتاً مطلوب
۲	حجم کار روزانه کتابدار مناسب است.	۳/۰۴	نسبتاً مطلوب

۳	کارها و وظایف محوله به کتابدار متناسب با توانایی‌های اوست و سخت و طاقت‌فرسا نیست.	۳/۰۱	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار در محیط کار پرانرژی است و خستگی‌های جسمی و روحی ندارد.	۲/۲۴	نامطلوب
۵	کتابدار در داشتن اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی مختلف کمبودی ندارد.	۱/۶۲	نامطلوب
	مجموع	۲/۶۳	نسبتاً مطلوب

۵-صداقت، همدلی و همدردی

با مطالعه نقاط قوت و نقاط ضعف در گروه «صداقت، همدلی و همدردی» که در جدول ۵ بیان شده است، مشخص می‌شود که این مؤلفه با میانگین ۲/۹۳ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. یکی از نقاط قوت موجود، تمایل بالای کتابداران به پایان دادن بحث بر سر موضوعات رنجش‌آور است. در کنار این نقطه قوت، باید به این نقاط ضعف نیز اشاره کرد که وقتی مخاطب آنچه در ذهنش هست را نمی‌تواند بیان کند، در این بین، کتابدار نیز نمی‌تواند کمکی به او کند، همچنین کتابدار در پیدا کردن شناخت نسبت به احساسات مخاطب مشکل دارد.

جدول ۵. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «صداقت، همدلی و همدردی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار تمایل دارد بحث بر سر موضوعات رنجش‌آور را پایان دهد.	۳/۸۹	مطلوب
۲	کتابدار از بیان مخالفتش با دیگران اجتناب می‌کند.	۳/۵۲	نسبتاً مطلوب
۳	جانب‌گیری‌های مختلف مخاطب بر کتابدار اثر نمی‌گذارد و او می‌تواند بی‌طرفانه و به دور از تعصب به صحبت‌های مخاطب گوش دهد.	۳/۱۹	نسبتاً مطلوب
۴	در اتفاقاتی که برای مخاطب می‌افتد، کتابدار با او احساس مشترک داشته و با او همدردی می‌کند.	۳/۰۸	نسبتاً مطلوب
۵	کتابدار هنگامی‌که درصدد ارائه پاسخ است، خود را در چارچوب ذهنی و فکری مخاطب قرار می‌دهد، و از ارائه اطلاعات بسیار تخصصی یا بسیار ابتدایی دوری می‌کند.	۲/۴۳	نسبتاً مطلوب
۶	وقتی‌که مخاطب در یافتن کلمات مناسب مشکل دارد، کتابدار به آنچه که مخاطب می‌خواهد بگوید ولی یادش نمی‌آید، عباراتی پیشنهاد می‌کند.	۲/۲۹	نامطلوب
۷	در هنگام ارتباط، کتابدار می‌تواند به احساسات مخاطب شناخت پیدا کند.	۱/۹۳	نامطلوب
	مجموع	۲/۹۳	نسبتاً مطلوب

۶-کمیت و کیفیت ارتباط

گروه دیگر از عوامل درونی مؤثر بر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، «کمیت و کیفیت ارتباط» است (جدول ۶). بررسی‌ها نشان‌دهنده وضعیت متوسط (با میانگین ۳/۰۹) عوامل مورد بررسی در این گروه است. از جمله نقاط قوت این گروه می‌توان به این مورد اشاره کرد که کتابداران در روابط خود با مخاطب اجازه صحبت و اظهارنظر می‌دهند و آنان می‌تواند پاسخ سؤال مخاطب را به‌صورت خلاصه و مفید ارائه دهند، بدون اینکه اطلاعات غیرلازم و غیرضروری در اختیارش قرار دهند.

جدول ۶. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «کمیت و کیفیت ارتباط»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار پاسخ سؤالات مخاطب را به‌صورت خلاصه و مفید می‌دهد.	۳/۷۶	مطلوب
۲	کتابدار به مخاطب اجازه اظهارنظر می‌دهد.	۳/۷۱	مطلوب
۳	کتابدار با مخاطب سلام و احوالپرسی می‌کند و آن‌را جزئی از وظایف خود می‌داند.	۳/۱۳	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار برای کمک و برطرف کردن سؤال و نیازِ کاربر پیش‌قدم می‌شود.	۲/۷۵	نسبتاً مطلوب
۵	مخاطب از میزان زمانی که کتابدار صَرفِ پاسخ‌دهی به او می‌کند رضایت دارد.	۲/۱۱	نامطلوب
	مجموع	۳/۰۹	نسبتاً مطلوب

۷-شکایت و خشم

چنانکه در جدول ۷ اشاره شده است، ششمین عامل از عوامل درونی برای بررسی نقاط قوت و نقاط ضعف کتابداران در به‌کاربردن مهارت‌های ارتباطی، مؤلفه «شکایت و خشم» است که میانگین حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با عدد ۳/۲۴ وضعیت نسبتاً مطلوب را گزارش می‌کند. در این گروه هیچ نقطه قوت و نقطه ضعفی مشاهده نشده است و تمامی عوامل مورد سنجش، وضعیت بینابینی را دارا هستند.

جدول ۷. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «شکایت و خشم»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	وقتی‌که کاربر به‌خاطر برآورده نشدن انتظاراتش خشمگین یا ناراحت می‌شود، کتابداران با روش‌های مناسبی از شکایات او استقبال کرده و به حرف‌هایش گوش می‌دهد.	۳/۱۷	نسبتاً مطلوب
۲	وقتی‌که کاربر سؤالات پیاپی از کتابدار می‌پرسد، خللی در رفتار کتابدار پیش نمی‌آید.	۳/۳۵	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار در تکریم ارباب‌رجوع می‌کوشد و فرم‌های ارزیابی را در اختیار او قرار می‌دهد.	۳/۳۸	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار از انتقادات و پیشنهادات معقول مخاطب استقبال می‌کند.	۳/۰۵	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۲۴	نسبتاً مطلوب

۸-تلاش‌های فردی

گروه آخر از بین عوامل درونی مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان «تلاش‌های فردی» آنان است که طبق جدول ۸، به ۵ عامل تقسیم می‌شود. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها وضعیت نسبتاً مطلوب این گروه را با میانگین کلی ۲/۶۱ نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده نه‌تنها هیچ‌گونه نقطه‌قوتی مشاهده نمی‌شود، بلکه کتابداران از ۲ نقطه ضعف یعنی عدم تلاش و کوشش کتابدار جهت کسب مهارت‌های ارتباطی از منابع مختلف و مشاوره نگرفتن آنان با متخصصان رشته‌های مختلف در این زمینه رنج می‌برند.

جدول ۸. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «تلاش‌های فردی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار در هنگام ارتباط با مخاطب منطقی صحبت کرده و از ارائه مباحث و بی‌ربط اجتناب می‌کند.	۳/۲۸	نسبتاً مطلوب
۲	کتابدار سعی می‌کند در انجام وظایف کاری و برقراری ارتباط با کاربر ابتکار عمل به خرج دهد.	۳/۱۴	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار در گفتگو با مخاطب، تلاش می‌کند تا کلمات را به‌صورت شمرده، روان و با سرعت متناسب ادا کند.	۳/۰۸	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار همواره تمام تلاش و سعی خود را می‌کند تا از منابع مختلف، مهارت‌های مختلف ارتباطی را کسب نماید.	۲/۰۶	نامطلوب
۵	کتابدار با متخصصان رشته‌هایی که مهارت‌های ارتباطی را می‌شناسند مشاوره می‌گیرد.	۱/۵۱	نامطلوب
	مجموع	۲/۶۱	نسبتاً مطلوب

با توجه به یافته‌های پژوهش، و از آنجایی که میانگین تمامی مؤلفه‌های مورد بررسی عددی بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ است، می‌توان گفت که هیچکدام از مؤلفه‌های مورد بررسی را نمی‌توان به‌عنوان نقطه قوت و نقطه ضعف محسوب کرد و این میانگین در وضعیت بینابینی قرار دارند.

پرسش ۲. فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

برای پاسخ‌گویی به دومین پرسش این پژوهش، لازم است تا به تحلیل عوامل بیرونی مؤثر در کاربست مهارت‌های ارتباطی به شرح زیر پرداخته شود.

۱-اجتماع و محیط

اولین گروه از عوامل بیرونی برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در کاربست مهارت‌های

ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، گروه «اجتماع و محیط» است (جدول ۹) که تحلیل داده‌ها، ۲ فرصت، یعنی آشنایی کتابداران به زبان محلی مخاطب و به‌وجود نیامدن خللی در روابط بین کتابدار-مخاطب به دلیل اختلافات طبقاتی و فرهنگی را نشان داده است. ۳ عامل باقی‌مانده دیگر وضعیت نسبتاً مطلوبی را نشان می‌دهند. در مجموع، گروه اجتماع و محیط با میانگین ۳/۴۴ حاکی از وجود وضعیتی میانه می‌باشد.

جدول ۹. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «اجتماع و محیط»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار به زبان محلی مخاطب آشنا است.	۴/۱۹	مطلوب
۲	وجود اختلاف طبقاتی و فرهنگی میان کتابدار با مخاطب خللی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۴/۱۱	مطلوب
۳	کتابدار با حق‌وحقوق مخاطب آشنایی کامل دارد.	۳/۱۱	نسبتاً مطلوب
۴	وجود تفاوت جنسیت بین کتابدار با مخاطب مشکلی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۲/۹۶	نسبتاً مطلوب
۵	وجود اختلاف سنی بین کتابدار با مخاطب مشکلی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۲/۸۴	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۴۴	نسبتاً مطلوب

۲-ویژگی‌های شغلی

با توجه به داده‌های حاصل از جدول ۱۰، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با تهدیدهای زیادی در گروه «ویژگی‌های شغلی» روبه‌رو هستند. از جمله اینکه حقوق کتابدار، مزایای او و امکانات رفاهی که به آن‌ها تعلق می‌گیرد پایین و ناچیز است.

جدول ۱۰. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «ویژگی‌های شغلی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	شیفتی بودن کار اختلالی در روند ایجاد ارتباط با مخاطب نشده است.	۲/۸۹	نسبتاً مطلوب
۲	حقوق کتابدار کافی و مناسب است.	۲/۰۹	نامطلوب
۳	مزایای کتابدار کافی و مناسب است.	۱/۹۱	نامطلوب
۴	امکانات رفاهی موجود برای کتابدار مناسب و تأمین است.	۱/۷۱	نامطلوب
	مجموع	۲/۱۵	نامطلوب

۳-نگرش‌های مدیریتی

یکی دیگر از گروه‌هایی که می‌توان از دیدگاه عوامل بیرونی یعنی فرصت‌ها و تهدیدها به آن نگریست «نگرش‌های مدیریتی» که شرح آن در جدول ۱۱ آمده است. برای این گروه ۴ عامل در نظر گرفته شده است که تمامی ۴ عامل آن در سطح نامطلوب قرار داشتند. نهادینه نشدن فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران، ارزش قائل نبودن مدیران به مهارت‌های ارتباطی، تأثیرگذار نبودن

تسلط بر مهارت‌های ارتباطی برای تعیین مسئولیت و عدم برنامه‌ریزی برنامه‌های مختلف توسط مدیران برای ارتقاء، تهدیدهایی هستند که در این زمینه وجود دارد.

جدول ۱۱. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «نگرش‌های مدیریتی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	در سازمان ما، فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران نهادینه شده است.	۱/۸۷	نامطلوب
۲	مدیران سازمان ما، برای مهارت‌های ارتباطی ارزش قائل هستند.	۱/۹۹	نامطلوب
۳	در سازمان ما، برای تعیین مسئولیت‌ها، تسلط بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است.	۲/۸۲	نسبتاً مطلوب
۴	مدیران سازمان ما، برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌های مفصلی را برنامه‌ریزی می‌کنند.	۱/۶۲	نامطلوب
	مجموع	۲/۰۷	نامطلوب

۴-آموزش

طبق جدول ۱۲، عوامل مربوط به گروه «آموزش» در ۵ دسته تقسیم شده‌اند که یافته‌ها نشان از آن دارد که تمامی این موارد تهدیدهایی هستند که کتابداران با آن مواجه هستند. در کل، وضعیت گروه آموزش با تهدیدهایی از جمله کمبود آثار و منابع مختلف برای آشنایی با مهارت‌های ارتباطی، نبود واحدهای مرتبط و با آموزش مهارت‌های ارتباطی و کمبود کارگاه‌ها و دوره‌ها در این زمینه، عدم برگزاری همایش‌ها و کنفرانس‌ها و عدم برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های ضمن خدمت در راستای آموزش مهارت‌های ارتباطی، مواجه هستند. میانگین به‌دست‌آمده از گروه آموزش ۱/۹۲ می‌باشد که نشان از وضعیت نامطلوب آن دارد.

جدول ۱۲. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «آموزش»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	به‌راحتی می‌توان آثار و منابع مختلفی برای آشنایی با مهارت‌های ارتباطی پیدا کرد.	۲/۲۷	نامطلوب
۲	در دانشگاه‌ها، کارگاه‌ها و دوره‌های مرتبط با آموزش مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد.	۱/۹۶	نامطلوب
۳	در دانشگاه‌ها، واحدهای مرتبط با آموزش مهارت‌های ارتباطی وجود دارد.	۱/۸۹	نامطلوب
۴	همواره همایش و کنفرانس‌هایی با موضوع مهارت‌های ارتباطی برگزار می‌شود.	۱/۸۶	نامطلوب
۵	سازمان ما برای آموزش مهارت‌های ارتباطی، کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی برگزار می‌نماید.	۱/۶۱	نامطلوب
	مجموع	۱/۹۲	نامطلوب

۵-نظام ارتقاء

آخرین گروه از عوامل بیرونی مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، گروه «نظام ارتقاء» است (جدول ۱۳). نتایج حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در این گروه نشـــان می‌دهد که در نظام ارتقای ســـازمانی، توانایی کاربســـت مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته نمی‌شـود، کتابدارانی که به نحو بهتری مهارت‌های ارتباطی را به کار می‌گیرند بیشـتر مورد توجه نیسـتند و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بیشتری در مواجهه با مخاطب بهره‌مندند نیز از جایگاه مطلوبی نسبت به مابقی برخوردار نیســتند. در مجموع، گروه نظام ارتقاء، با میانگین ۱/۹ حاکی از آن اســت که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان وضعیت نامطلوبی را در حوزه نظام ارتقای سازمانی دارا می‌باشند.

جدول ۱۳. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «نظام ارتقاء»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	مدیران و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردار هستند در بین مخاطبان از جایگاه بالاتری برخوردار هستند.	۲/۳	نامطلوب
۲	در سازمان ما مدیرانی و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردارند بیشتر مورد توجه هستند.	۲/۰۲	نامطلوب
۳	در نظام ارتقای سازمانی، توانایی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته می‌شود.	۱/۳۹	نامطلوب
	مجموع	۱/۹	نامطلوب

با توجه به یافته‌های پژوهش، می‌توان گفت هیچ‌گونه فرصتی پیش روی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد، اما این کتابداران در مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی و نظام ارتقاء با تهدیدهایی مواجه‌اند.

نتیجه

در این پژوهش به تحلیل وضعیت عوامل درونی به‌عنوان نقاط قوت و نقاط ضعف، و تحلیل عوامل بیرونی به‌عنوان فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با استفاده از مدل تحلیل سوات پرداخته شد.

یافته‌های حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در گروه «پذیرش و اعتماد» نشان می‌دهد که کتابداران برای دسترسی به اطلاعات توسط مخاطبان افرادی مورد اعتماد و مشاوری امین در راستای ارتقای مطالعه مفید هستند. شاید بتوان علت این امر را بالا بودن سطح تحصیلات و مرتبط بودن رشته تحصیلی کتابداران

دانست، که بررسی یافته‌ها نشان داد که بیشتر کتابداران دارای مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد و رشته مرتبط یعنی علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند. البته در این بخش، هر چند یکی از عوامل مورد بررسی یعنی کیفیت مکان و میز کتابدار جهت ارائه خدمات در سطح متوسطی قرار دارد، اما این وضعیت، به سطح به نامطلوب بسیار نزدیک است و چه‌بسا در صورت کم‌توجهی به این امر، شرایطی فراهم آید که این عامل را در آینده به‌عنوان یک نقطه ضعف نام ببریم. دورانس (۱۹۹۵) و دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) نیز دسترس‌پذیری کتابدار برای مخاطب را عامل مؤثری در برقراری ارتباطات و مراجعه‌های آینده او دانسته‌اند.

نتایج گویای آن است که در مؤلفه «مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن»، علی‌رغم اینکه می‌تواند در برقراری ارتباطات مناسب کمک شایانی به کتابداران کند، تنها یک نقطه قوت یعنی آرام ماندن کتابدار در مواجهه با عوامل استرس‌زا دیده می‌شود. این در حالی است که در برخی پژوهش‌های مانند مطالعه دورانس (۱۹۹۵) وجود و لزوم برخورداری کتابداران از مهارت‌های غیرکلامی از جمله گوش دادن فعال را ضروری دانسته‌اند و عامل مذکور در این پژوهش وضعیت متوسطی دارد. از سوی دیگر، حالات و حرکات چهره و بدن که می‌تواند نقش بی‌بدیلی در برقراری ارتباط بهینه بین کتابدار و مخاطب داشته باشد وضعیت نابسامانی دارد و آن‌را باید یکی از نقاط ضعف کتابداران برشمرد. در کل این بخش از پژوهش هم‌راستا با مطالعات ملک-محمدی و حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷)، دورانس (۱۹۹۵)، هوآ (۲۰۱۲) و بامبائیرو و شکرپور (۲۰۱۷) است که آن‌ها نیز بر اهمیت مهارت‌های غیرکلامی در برقراری ارتباط بین کتابدار و مخاطب تأکید کرده بودند.

تحلیل یافته نشان داد که در گروه «ویژگی‌های شغلی»، کتابداران شرایط متوسط رو به پایینی دارند و میانگین به‌دست‌آمده به سطح نامطلوب نزدیک است. در این پژوهش مشخص شد که کتابداران در محیط کار پرانرژی نیستند و دارای خستگی‌های روحی و جسمی هستند. همچنین آنان در داشتن اطلاعات و مهارت‌های مختلف ارتباطی کمبود دارند. یکی از عواملی که در این پژوهش انتظار می‌رفت به‌عنوان نقاط قوت کتابداران به‌حساب آید، علاقه‌مندی آنان به کار کتابداری بود، که نتایج، سطح نسبتاً مطلوب را نشان داد. این در حالی است که علاقه کارکنان و داشتن شور و انرژی در خدمات‌رسانی، می‌تواند بسیاری از کاستی‌هایی را که در محیط وجود دارد، اما خود او در به‌وجود آمدنش نقش ندارد، جبران نماید. دورانس (۱۹۹۵) نیز در پژوهش خود علاقه کتابدار را به تأمین نیاز اطلاعاتی کاربر ضروری معرفی می‌کند. نداشتن علاقه به کار می‌تواند معلول عوامل بسیاری باشد. به عبارت دیگر، قطعاً نقاط ضعف و تهدیدهایی که در دیگر بخش‌ها به آن اشاره خواهد شد می‌تواند در علاقه‌مندی یا عدم علاقه‌مندی کتابدار نقش بارزی را ایفا کند.

در گروه «صـــداقت، همدلی و همدردی»، هر چند کتابداران می‌توانند موضـــوعاتی که به ایجاد

بحث‌ها و موضوعات رنجش‌آور بینجامد را خاتمه دهند، اما آنان نمی‌توانند به‌خوبی به احساسات مخاطب، شناختی پیدا کنند و نیز در ارائه پیشنهاد به مخاطبانی که در پیدا کردن لغات مناسب در هنگام ارتباط مشکل دارند، ناتوانند. شایسته است که تا کتابداران، این گروه از عوامل را در خود تقویت نمایند، چون اگر مخاطب نتواند همدلی و حس مشترک با کتابدار پیدا کند، در بیان نیاز اطلاعاتی خود دچار مشکل می‌شود، و از طرف مقابل، کتابدار نیز نمی‌تواند به آنچه که او می‌خواهد اشراف پیدا کند. اهمیت وجود این عامل در کتابداران را دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) را نیز بیان داشته‌اند.

در مؤلفه «کمیت و کیفیت ارتباط» نتایج نشان داد کتابداران در هنگام صحبت و ارتباط با مخاطب، به او اجازه اظهارنظر و بیان عقایدش را می‌دهند و به‌خوبی قادرند تا به خلاصه‌سازی اطلاعات برای او بپردازند؛ اما در این بین، میزان زمانی که صرف پاسخ‌دهی به نیازهای کاربر می‌کنند کافی نیست و لازم است تا بیشتر شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت که کیفیت برقراری ارتباط توسط کتابداران مناسب است، اما کمیت آن وضعیت خوبی ندارد، و درکل این مؤلفه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است. نتایج پژوهش دورانس (۱۹۹۵) به‌کارگیری سؤالات مناسب جهت برقراری ارتباط و مطالعه دوریس و رادکویچ (۱۹۹۷) نیز گویای تأثیر برقراری ارتباط مؤثر در افزایش مهارت‌های ارتباطی بود که این بخش از پژوهش را باید همسو با یافته‌های پژوهش‌های مذکور معرفی نمود.

یکی از عواملی که می‌تواند به شدت به عدم برقراری یک ارتباط مناسب دامن بزند، انتقادناپذیری، کم‌حوصلگی و پایین بودن آستانه صبر افراد است که در این پژوهش تحت عنوان «شکایت و خشم» آمده است. نتایج نشان‌دهنده این است که در تمامی موارد مورد بررسی کتابداران وضعیت میانه‌ای دارند.

نتایج برآمده از تحلیل یافته‌ها حاکی از آن است که کتابداران نقطه قوتی در مؤلفه «تلاش‌های فردی» ندارند، بلکه در این زمینه با دو نقطه‌ضعف مواجه‌اند؛ به این معنا که آنان سعی نمی‌کنند تا از منابع مختلف، مهارت‌های ارتباطی را فراگیرند. همچنین با متخصصانی که با مهارت‌های ارتباطی آشنایی دارند مشاوره و راهنمایی نمی‌گیرند. البته دلیل این امر، شاید ناآشنایی کتابداران با چنین افرادی باشد؛ و چه‌بسا دلیل عمده آن‌را باید در عوامل بیرونی، و فرصت‌ها و تهدیدهایی جستجو کرد که بر کتابداران وارد می‌شود. برای رفع این کاستی‌ها می‌توان برنامه‌هایی در نظر گرفت تا کتابداران بتوانند در سمینارها و کارگاه‌های آموزشی حضور یابند. در این صورت علاوه بر اینکه کتابداران می‌توانند به فراگیری و آموزش بپردازند، مقدمات آشنایی با متخصصان مهارت‌های ارتباطی هم فراهم می‌شود. البته همان‌طور که در سطور آتی شرح آن خواهد رفت، وضعیت مؤلفه آموزش نیز وضعیت بسامانی نیست و امکان فراهم آوردن چنین

فرصت‌هایی برای کتابداران ناچیز است.

در گروه «اجتماع و محیط»، هر چند کتابداران از یک‌سو، با فرصت‌هایی مانند آشنایی با زبان مخاطب، و از سوی دیگر، عدم بروز خللی در روابط به دلیل اختلافات طبقانی و فرهنگی مواجه هستند، اما تحلیل یافته‌ها، وضعیت بینابینی را برای مؤلفه اجتماع و محیط گزارش می‌کند. یکی از اقدامات پسندیده‌ای که اخیراً در آزمون‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به اجرا درآمده است استخدام افراد بومی است، و همین عامل است که باعث شده در این پژوهش عامل «آشنایی با زبان مخاطب» میانگین بالایی را به خود اختصاص دهد. نتایج این پژوهش نیز در راستای پژوهش رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) بود که نشان داد عوامل محیطی می‌توانند در ارتقای مهارت‌های کتابداران مؤثر واقع شود.

نتایج نشان داد که در گروه «ویژگی‌های شغلی» کتابداران با تهدیدهای مختلفی مواجه هستند. یکی از مسائلی که همواره بحث آن مورد توجه بوده است پایین بودن حقوق و مزایای کتابداران است. البته در سال‌های اخیر اقدامات و فعالیت‌های مثبتی در راستای بهبود این مسئله صورت گرفته، اما نتایج نشان داد که کتابداران همچنان نمی‌توانند نارضایتی خود را از وضعیت حقوق و مزایای خود در گروه «ویژگی‌های شغلی» نتایج نشان داد کتابداران همچنان نمی‌توانند نارضایتی‌شان را از وضعیت حقوق و مزایای خود پنهان خود پنهان نمایند. این مورد یکی از کلیدی‌ترین عواملی است که کتابدار با آن مواجه است، و در صورتی که نتوان درصدد رفع این تهدید برآمد، می‌توان انتظار داشت که تمامی شئون زندگی کتابدار تحت تأثیر قرار گیرد. بر این عوامل، باید پایین بودن امکانات رفاهی را هم افزود که نتایج، میانگین پایین آن‌را نشان داد.

«نگرش‌های مدیریتی» یکی از عوامل بیرونی است که تمامی موارد مورد سنجش، به‌عنوان تهدید معرفی شدند. در این گروه، فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران نهادینه نشده است، و مدیران برای مهارت‌های ارتباطی ارزش زیادی قائل نیستند، و برای تعیین مسئولیت‌ها، تسلط بر مهارت‌های ارتباطی را مدنظر قرار نمی‌دهند، همچنین برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌های مدون و مفصلی در ذهن ندارند. لذا، لازم است تا مدیران تفکرات دیگری را حاکم نمایند. پژوهش کاکرمن و ایلدیز (۲۰۱۲) نیز نشان داد که اگر رابطه‌ای مؤثر بین کتابدار و مدیر برقرار باشد می‌توان انتظار داشت که مهارت‌های ارتباطی تا حد زیادی در مجموعه سازمانی رشد نماید.

یکی از مهم‌ترین ابعاد مورد بررسی در عوامل بیرونی، بحث «آموزش» است که یافته‌ها وضعیت نامطلوب آن‌را در این پژوهش و وجود تهدیدهای بسیاری در این حوزه را نشان داد. نتایج حاکی از آن است که آثار و منابع مختلفی برای آشنایی کتابداران با مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد. دانشجویان علم

اطلاعات و دانش‌شناسی در طول دوران تحصیلی خود هیچ واحدی در حوزه مهارت‌های ارتباطی را نمی‌گذرانند. علاوه بر این، کارگاه‌ها، دوره‌های آموزشی و سمینارهایی نیز در این زمینه برگزار نمی‌شود. حتی برای کتابداران، چه بدو استخدام و چه بعد از استخدام، کارگاه یا دوره آموزشی در این خصوص برگزار نمی‌شود. پس با وجود چنین شرایطی، نمی‌توان انتظار داشت که نتایجی غیر از آنچه که در این پژوهش به‌دست آمده، عاید شود. این نتایج را باید همسو با مطالعه چاونر و اولویر (۲۰۱۳) دانست که در پژوهش خود تأکید کردند مهارت‌های آموزشی می‌تواند بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر مستقیمی بگذارد.

کتابداران در مؤلفه «نظام ارتقاء»، با تهدیدهایی مختلفی مواجه هستند. نتایج نشان داد مدیران و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردارند جایگاه بالاتری ندارند، و در نظام ارتقاء نیز توانایی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته نمی‌شود. اگر در سازمان و در بین کتابداران، «نظام ارتقاء» به نحوی حاکم باشد که آنان که بتوانند مفیدترین اطلاعات را در طیف اندکی از زمان به مخاطب ارائه دهد، رضایت حداکثری او را جلب نماید، می‌توان کتابخانه‌ای را با کتابدارانِ با روحیه رقابتی شاهد بود، یعنی همان چیزی که دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) در پژوهش خود به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل مورد نیاز برای کتابداران مرجع در عصر جدید می‌دانند.

در مجموع نتایج این پژوهش آشکار ساخت که برای سنجش کاربست مهارت‌های ارتباطی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، از مجموع ۳۶ مؤلفه‌ای که در ۷ بُعد از عوامل درونی مورد بررسی قرار گرفت، ۶ نقطه قوت و ۸ نقطه ضعف مشاهده، و ۲۲ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۹۸۶ به‌دست می‌آید. علاوه بر این، نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از ۲۱ عامل مورد بررسی در ۵ بعد از عوامل بیرونی، با ۲ فرصت مواجه، و با ۱۵ تهدید روبرو هستند و ۴ عامل دیگر نیز وضعیت متوسطی را دارا هستند و میانگین ۲/۲۹۶ برای عوامل بیرونی به‌دست می‌آید که وضعیت نامطلوبی است، و در کل میانگین به‌دست آمده برای تمامی مؤلفه‌ها و ابعاد مورد بررسی عدد ۲/۶۴۱ به‌دست می‌آید که نشان از وضعیت «نسبتاً مطلوبی» دارد. این یافته‌ها همسو با نتایج پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) می‌باشد، در حالی که سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) در پژوهش خود دریافتند جامعه مورد بررسی‌شان دارای مهارت ارتباطی بالاتر از سطح متوسط هستند. در این راستا شایسته است تا با استفاده از نقاط قوت، نقاط ضعف پوشش داده شود و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، بر تهدیدها غلبه نمود.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

- پیشنهاد می‌گردد مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی با برگزاری کارگاه‌های آموزشی حضوری و مجازی و با بهره‌گیری از متخصصان و روان‌شناسانِ مهارت‌های ارتباطی، نسبت به آموزش مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن اقدام نمایند؛ زیرا نتایج پژوهش نشان داد که مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن در بین کتابداران در وضعیت متوسطی قرار دارد.
- پیشنهاد می‌گردد ضمن تدوین نظام ارتقاء به مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی نظام ارتقاء توجه شود؛ چون نتایج پژوهش نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی به مهارت‌های فردی افراد جهت ارتقاء توجهی نمی‌شود.
- پیشنهاد می‌گردد مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نسبت به اقناع‌سازی و یا بهبود وضعیت حقوق و مزایای کتابداران اقدام نمایند؛ زیرا یافته‌ها نشان داد که ویژگی‌های شغلی و به‌ویژه مسئله حقوق و دستمزد به‌عنوان یکی از تهدیدهای جدی شناخته شده است.
- با توجه به نتایج پژوهش که نشان داد نظام آموزش حین خدمت در کتابخانه‌های عمومی دچار مشکلاتی است، پیشنهاد می‌گردد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با نظرسنجی از کتابداران نسبت به تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی مناسب با وضعیت جاری و نیاز کتابخانه‌های عمومی اقدام نماید.
- در نهایت پیشنهاد می‌گردد مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی برنامه‌های آموزشیِ مستمری جهت بهبود مهارت‌های ارتباطی کتابداران سایر رشته‌ها برنامه‌ریزی و اجرا نمایند.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

- پیشنهاد می‌شود تا با انجام پژوهش‌هایی، مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدنِ کتابداران که می‌تواند در ارائه خدمات کیفی به اعضا مؤثر باشد، به‌طور گسترده مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهایی عملی جهت افزایش وضعیت آن بیان شود.
- پیشنهاد می‌شود طی مطالعاتی سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران و تأثیر آن در برقراری ارتباط مناسب با مخاطب نیز بررسی شود تا در استخدام و جذب نیروهای جدید بازنگری صورت پذیرد.
- پیشنهاد می‌شود در راستای ابعادی که در این پژوهش میانگین نامطلوبی داشتند (یعنی تلاش‌های فردی، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی و آموزش) پژوهش‌های مختلفی صورت پذیرد و جنبه‌های گوناگونش بررسی شود تا با نتایج برآمده از آن، زمینه‌های پیشرفت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی فراهم گردد.

منابع

اشرفی‌ریزی، حسن، امرایی، مرتضی، پایی، احمد، بهرامی، سوسن، سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲ (۱)، صص ۷۹-۹۲. بازیابی شده در ۵ تیر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/6007913910507.pdf

افشار، ابراهیم (۱۳۹۷). *مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران*. تهران: چاپار.

امینی، اکرم. (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

بهمنی چوب‌بستی، اکبر، سیدین، مهرداد (۱۳۹۷). الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها. *فصلنامه سیاستگذاری علم و پژوهش رهیافت*، ۲۸ (۷۲)، ۷۷-۹۰. بازیابی شده در ۸ اسفند ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/10005313977207.pdf

حجازی، یوسف، بازرگان، عباس، اسحاقی، فاخته (۱۳۸۷). *راهنمای گام‌به‌گام ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی*. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات و چاپ.

حسینی، شهره، خسروی، عبدالرسول، بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکرد مقایسه‌ای. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۹ (۳۳)، ۵۱-۶۱. بازیابی شده در ۲۳ مرداد ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/j28549

دیوید، فرد آر. (۱۳۹۲). *مدیریت استراتژیک*. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رداد، ایرج؛ قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹ (۳)، ۹۱-۱۱۰. بازیابی شده در ۱۹ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/4007113952105.pdf

رهنما، ساناز، فتاحی، رحمت‌الله، دیانی، محمدحسین (۱۳۹۴). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰ (۳)، صص ۸۷۵-۸۹۸.

شجاعیان، نجمه‌السادات، شجاعی، معصومه، قاسمی، عبدالله (۱۳۹۶). تأثیر فعالیت بدنی طی بارداری بر رشد مهارت‌های اجتماعی اطفال: یک گزارش کوتاه. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۶ (۴)، صص ۳۸۱-۳۸۸. بازیابی شده در ۲۶ شهریور ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/44113940313.pdf

شیخ‌الاسلامی، علی، اسدالهی، الهام، محمدی، نسیم (۱۳۹۶). پیش‌بینی پرخاشگری نوجوانان بزهکار بر اساس

راهبردهای حل مسئله و مهارت‌های ارتباطی. *سلامت اجتماعی*، ۴ (۳)، ۲۰۹-۲۱۹. بازیابی شده در ۱۵ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/3006513960306.pdf

کریمی، لعیا، بنی‌اقبال، ناهید، تفرشی، شکوه، همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه‌ی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹ (۱)، صص ۴۲-۵۳. بازیابی شده در ۱۵ مهر ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/w32736

مستحفظیان، مینا؛ طاهری، حمید (۱۳۹۴). ارتباط مهارت‌های مدیریتی و مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزش استان اصفهان. *فصلنامه مدیریت فراگیر*، ۱ (۲)، ۱۲۱-۱۳۲. بازیابی شده در ۲۵ مرداد ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/f53362

ملک‌محمدی، سعید، حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷). مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۵ (۳)، ۹۱-۱۰۰. بازیابی شده در ۱ شهریور ۱۳۹۹ از: https://hii.khu.ac.ir/article-1-2735-fa.pdf

وهابی، بشری، وهابی، احمد، صیادی، مهناز، روشنی، دائم (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۹ (۲۴)، ۱۰۲-۱۰۷. بازیابی شده در ۳ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/3003913952412.pdf

Aamir, Khan, & Wisal, A. (2012). Leader's Interpersonal Skills and Its Effectiveness at different Levels of Management. *International Journal of Business and Social Science*. 3 (4), 297-30. Retrieved 22 May 2020, from https://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_4_Special_Issue_February_2012/33.pdf

Afkhami, N., Tajafari, M., Nowkarizi, M. & Asghari Nekah, M. (2019). The Status of Librarians'Communication Skills and the Effective Factors in Public Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1-16. Retrieved 12 June 2020, from: https://core.ac.uk/download/pdf/215160064.pdf

Bambaeeroo, F., Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 5 (2), 51-59. Retrieved 27 April 2019, from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5346168/pdf/JAMP-5-51.pdf

Broady-Preston, J., Felice, J., Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: Case studies from Malta and the UK. *Library Management*, 27 (6/7), 430-445. DOI:10.1108/01435120610702422

Chawner, Brenda & Oliver, Gillian (2013). A Survey of New Zealand Academic Reference Librarians: Current and Future Skills and Competencies. *Australian Academic and Research Libraries*, 44 (1), 29-39. DOI:10.1080/00048623.2013.773865

Devries, J., Rodkewich, M. P. (1997). Master Reference Librarians for a New Age. *The Reference Librarian*, 28 (59), 203-214. Doi.org/10.1300/J120v28n59_21

Durrance, J. C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return. https://doi.org/10.1300/J120v23n49_18

Freet, B., Marcinek, M. (2005). *The future of the academic library and the academic librarian: a Delphi study reloaded*. *Routledge*, 11 (1), 37-63. Retrieved 13 November 2019, from: https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1727&context=iatul

GosinBoodoo, M. & McNish, M. (2005). Compring polarized perspectives librarian's professional skills and development. *New library world*, 106, 1214-1215. Retrieved 27 September 2019, from: https://core.ac.uk/download/pdf/188078373.pdf

Gottman, J. M. & R.W. Levenson (2007). The Timing Of Divorce: Predicting When a Couple Will Divorce Over a 14 Year Period. *Journal of Marriage and Family*, 62 (3), 737-745. https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2000.00737.x

Hashemi Bonjar, S. E., Arbabisarjou, A., Salami. M., Boryri, T. (2016). The effects of non-verbal communication of librarians upon satisfaction of patrons with public libraries (Case study: Public libraries in South-East of Iran). *International Journal of Advanced Biotechnology and Research (IJBR)*, 7 (5), 1841-1846. Retrieved 19 October 2019, from: www.ijptonline.com/wp-content/uploads/2016/07/13840-13852.pdf

Hua, S. H. (2011). Analysis on Verbal Communication Skills in Library’s Reader Service. Sci-Tech Information Development & Economy. Retrieved 15 September 2019, from: http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-KJQB201112008.htm

Kakirman-Yildiz, A. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 2, 141 – 153. Retrieved 8 January 2020, from: https://www.researchgate.net/publication/332513240_The_Status_of_Librarians%27_Communication_Skills_and_the_Effective_Factors_in_Public_Libraries

Kamble, R (2011). Managerial skills for organizational performanc: an analytical study. *Indian Streams Research Journal*, 1 (1), 27-23. Retrieved 21 November 2020, from: https://b2n.ir/q28675

Ketlhoilwe, B. K., & Molatedi, S. K. (2015). An evaluation of the university of Botswana reference services staff: current and future eskills and competencies. A paper submitted in: IFLA WLIC, Cape Town. Retrieved 21 May 2019, from: https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/2-ketlhoilwe-en.pdf

Strategic Identification and Analysis of Factors and Obstacles in the Application of Communication Skills among Librarians of Khuzestan's Public Libraries

Mohammad Reza Shekari*
Mansoor Koohi Rostami*
Shahid Chamran University of Ahvaz

Abstract

Introduction: Librarians in public libraries are trying to effectively disseminate diverse information to a wide range of people. Since librarians interact with a large number of potential and actual members, it is more important to address the issue of communication skills. Therefore, the purpose of this study is to do a strategic analysis of effective factors and barriers in applying communication skills among managers and librarians of Khuzestan's public libraries.

Methodology: The study is applied one and in terms of nature and method of data collection is a descriptive survey and was done using SWOT model. The research population consisted of 381 managers and librarians of Khuzestan's public libraries. After distributing the questionnaire, 277 items were returned. The tool used was a researcher-made questionnaire designed with a review of the literature. Different methods of descriptive statistics were used to analyze data.

Findings: The results indicated that seven dimensions of internal factors including acceptance and trust, nonverbal communication and body language, job properties, honesty, empathy and sympathy, quantity and quality of communication, complain and anger, individual effort, as strengths and weaknesses of applying skills communicational; 5 dimensions of external factors including community and environment, managerial attitudes, training and promotion system are opportunities and threats that the librarians face in applying communication skills. Out of 36 components that were evaluated as strengths and weaknesses in 7 dimensions of internal factors, 6 components of strengths and 8 components of weaknesses were identified and the remaining 22 components were in the average condition and the mean rate was 2.986 for internal factors. Also, out of the 21 factors investigated in 5 external factors, there were 2 opportunities and 15 threats and the other 4 were in average condition and the average rate was 2.29 for external factors.

Conclusion: The results indicated that communication skills status among managers and librarians of Khuzestan's public libraries was in a "relatively desirable" state. So, it is worthy that remove weaknesses and take advantage of opportunities to overcome threats. In this way, public library managers and planners should seek to enhance librarians' communication skills through in-person and online courses, developing continuous training programs, developing a promotion code based on communication skills, along with persuading librarians to improve their salaries and benefits. As librarians' communication skills increase, we can see the growth in the quantity and quality of public library services.

Keywords: Public libraries, Khuzestan, SWOT, Communication skills, Librarians

* . shekari.scu@gmail.com
* . m.rostami@scu.ac.ir